

HOOFDSTUK 2

# ELK WOORD TELT

*Hoe je met spreken  
en schrijven  
de ander beïnvloedt*

**Tura Gerards**

**EEN MENS BETER  
LATEN WORDEN  
DANKZIJ  
SUGGESTIEVE TAAL**



EEN MENS BETER  
LATEN WORDEN DANKZIJ  
SUGGESTIEVE TAAL

**EEN MENS BETER  
LATEN WORDEN DANKZIJ  
SUGGESTIEVE TAAL**

*Basisprincipes van de  
gesprekstactieken en taaltechnieken  
van Milton Erickson*

TURA GERARDS

## *HOOFDSTUK 2*

---

# **ELK WOORD TELT**

*Hoe je met spreken  
en schrijven  
de ander beïnvloedt*



Klikken op het **oranje bolletje** rechtsboven,  
op elke pagina van dit document,  
brengt je naar de inhoudsopgave.

In de inhoudsopgave staan de titels  
van alle paragrafen  
vermeld in een **geel venster**.  
Daarop klikken brengt je  
naar het desbetreffende onderwerp.

*Disclaimer:*

*De auteur van “Een mens beter laten worden dankzij suggestieve taal” verklaart hierbij dat de taaltechnieken en gesprekstactieken, zoals beschreven in dit document, effectieve manieren waren en zijn waarmee hij als coach zijn cliënten hun veerkracht liet terugvinden en hun fysiologische en emotioneel-psychologische gezondheid liet versterken.*

*Desalniettemin is het gebruik van dit document en het toepassen van deze taaltechnieken en gesprekstactieken geheel op eigen risico.*

*De lezer van deze taalmethoden en -technieken is geheel zelf verantwoordelijk voor de toepassing van deze taaltechnieken en gesprekstactieken op zichzelf en op anderen, en verantwoordelijk voor de resultaten ervan.*

*Ofschoon velen al fantastische resultaten hebben bereikt m.b.v. deze taaltechnieken en gesprekstactieken, geeft de auteur geen garantie. De resultaten verschillen per individu. Ook geeft dit document geen medisch advies.*

*Wanneer je gezondheidsklachten hebt, raadt de auteur je aan om ook te allen tijde contact op te nemen met je huisarts.*

*De auteur is niet aansprakelijk te stellen voor psychische of fysieke schade die het gevolg is of lijkt te zijn van het gebruik van deze taaltechnieken en gesprekstactieken.*

# Inhoud Hoofdstuk 2



|                                                                     |           |
|---------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Inleiding</b>                                                    | <b>7</b>  |
| • <b>Wat een woord kan veroorzaken</b>                              | <b>9</b>  |
| – De potentiële kracht van één enkel woord                          | 9         |
| – Veel woorden hebben meer dan één betekenis                        | 14        |
| – Hagelschot of één kogel?                                          | 19        |
| – De invloed van woorden op pijnbeleving                            | 20        |
| – De invloed van woorden op de toekomst                             | 24        |
| – Over ‘uw’ en ‘jouw’ en bezit                                      | 26        |
| – Moeilijke woorden met suggestieve kracht                          | 27        |
| – Metaforen: de tunnel en de put                                    | 30        |
| - <i>Tunnel</i>                                                     | 31        |
| - <i>Put</i>                                                        | 31        |
| – Wat een pech met het woord ‘ontspannen’                           | 33        |
| • <b>De beeldende kracht van een woord</b>                          | <b>34</b> |
| – De innerlijke beelden die mensen hebben en krijgen bij woorden    | 35        |
| – Aan elk zelfstandig naamwoord heeft het brein een beeld gekoppeld | 38        |
| – Aan elk werkwoord heeft het brein een beeld gekoppeld             | 41        |
| – Hoe bijgevoegde woorden het beelddenken beïnvloeden               | 43        |
| • <b>De beroemde 7%-38%-55%-regel van Albert Mehrabian</b>          | <b>46</b> |
| – Wanneer geldt de 7%-38%-55%-regel van Mehrabian?                  | 46        |
| <b>Samenvatting Hoofdstuk 2</b>                                     | <b>49</b> |

***Heb jij ooit iets tegen iemand gezegd waarbij één woord uit je hele betoog verkeerd viel? Waardoor dat ene woord de kracht van alle andere woorden teniet deed?***

En hoe vaak weet je eigenlijk niet precies welke betekenis mensen geven aan hun woorden, terwijl je denkt dat je hen snapt?

## **Voorbeeld 2.1 - Riskante uitnodiging**

*‘Wat kan ik het best doen om jou te verleiden een kopje thee of koffie met mij te drinken en dan samen een oplossing te bedenken?’*

Deze zin klinkt vriendelijk en ondeugend... als je weet dat de ander het prettig zal vinden om op die manier samen oplossingen te bedenken. Je geliefde bijvoorbeeld. Het woord *verleiden* heeft dan waarschijnlijk associaties die jullie situatie en relatie extra energie zal geven. :-D

Dezelfde zin is echter op het randje wanneer die ander je leidinggevende is én van het andere geslacht. Oei. Het woord *verleiden* heeft dan associaties die in jullie

werkrelatie op zijn minst een beetje spanning (onprettig of juist prettig?) zal brengen. Het is een woord dat privé-zaken raakt en zich daarna moeilijk laat vergeten. Ook al dacht jij het over koffie, thee en samenwerking te hebben.

Hou jij er rekening mee welke beelden het woord *verleiden* kan teweegbrengen in het hoofd van die ander?



## • Wat een woord kan veroorzaken

Woorden zijn tot alles in staat. Je installeert er beelden, geluiden en gevoelens mee. Met andere woorden: je rakelt in het Onbewuste van de ander herinneringen op, en conditioneringen en aangeleerde vaardigheden.

### *De potentiële kracht van één enkel woord*

Met woorden kun je toveren. En verlammen.

#### Voorbeeld 2.2 - Riskante voorlichting

In de documentaire 'Kinderen met kopzorgen' zegt een psycholoog / systeemtherapeut van het RIAGG tegen een puberend meisje (*die volgens de eveneens aanwezige moeder probleemgedrag vertoont*):

*'Goed, we gaan héél veel informatie over je verzamelen... vervolgens gaan we hier een behandelplan maken.'*

Wat installeer je met deze zin en dat woord *behandelplan*?

Met woorden kun je in slaap sussen. Subtiel schokken ook. Met woorden kun je iemand ziek maken. <Zie ook Hoofdstuk 10 over iatrogene ziektes>

### **Voorbeeld 2.3 - Riskante vragen**

Probleemgerichte therapeuten gebruiken soms taal waarmee ze mogelijk — en dan meestal ongemerkt — een probleem installeren:

*‘Ben je weleens bang?’*

Of: *‘Heb je weleens last van angsten?’*

Hoeveel angst denk jij dat die ander moet hebben voordat hij of zij zichzelf tegenover jou angstig gaat noemen? En hoe weet je wat een ja- of nee-antwoord betekent? Wat zijn die antwoorden waard? ‘Bang’ en ‘angst’ zijn suggestieve woorden en daaraan kunnen krachtige, onbekende associaties en conditioneringen kleven.

Met woorden kun je iemand ook gezonder maken. Ook dan installeer je beelden, geluiden, gevoelens. Ook dan beroer je herinneringen, conditioneringen en aangeleerde vaardigheden.

## Voorbeeld 2.4 - Fijne vraag

Vergelijk de vraag 'Heb je weleens last van angsten?' uit voorbeeld 2.3 eens met deze:

*'Kun jij mij vertellen waarvan jij een licht of prettig gevoel kunt krijgen?'*

Ook dit is installeren, maar in een tegengestelde richting... naar het licht.

Met woorden kun je pijn verminderen en met woorden kun je pijn ook erger maken.

## Voorbeeld 2.5 - Woorden vol gevoel

Sommige mensen — meestal oudere — kun je ogenblikkelijk onaangename koude rillingen bezorgen door te zeggen dat je met je nagels over een schoolbord krast.

Andere mensen hebben dat met de tandarts en de boor.

Met woorden kun je mensen verbinden en ook uit elkaar drijven.

## Voorbeeld 2.6 - Op school

Ben jij docent en heb jij ooit in jouw klas gezegd:

*‘Jongens, ophouden met praten!’*

En wat deden de jongens? Wat gebeurde er toen met de meisjes?

Met woorden kun je mensen op ideeën brengen.

## Voorbeeld 2.7 - Gevoelens onder woorden brengen

Op 15 maart 2015 zegt een boer in het tv-programma

*Boer zoekt vrouw* over een potentiële nieuwe liefde:

*‘We gaan rustig elkaar leren kennen; geen paniek.’*

In de topsport zijn er heel wat puntjes op de i nodig om te winnen. Begint dat niet bij 100% vertrouwen in een goede afloop?

Wanneer een trainer van een voetbalploeg in de eredivisie een slechte reeks wedstrijden meemaakt, dan is het altijd boeiend om zijn taal te beluisteren. Ronald Koeman en Fred Rutten heb ik diverse malen voor de microfoon betrappt op woorden waarmee de neergang van de ploeg versterkt werd.

Zelfs Ajax-trainer Frank de Boer overkwam het in het voetbalseizoen 2014-2015. Daarin wordt zijn elftal — na vier kampioenschappen op een rij onder zijn leiding — slechts tweede, met opvallend matig spel in de laatste wedstrijden en weinig doelpunten.

### **Voorbeeld 2.8 - In de profsport**

Op de allerlaatste competitiedag van seizoen 2014-2015, wanneer er niets meer te winnen valt, speelt Ajax uit tegen het reeds gedegradeerde FC Dordrecht en verliest met 2-1. In de afsluitende persbijeenkomst zegt trainer De Boer dat hij vóór de wedstrijd vooral aan het eergevoel van zijn spelers had geappelleerd.

En dat deed hij als volgt:

*‘Doe het niet voor jezelf, maar vooral voor de naam van Ajax. Je kunt hier slechts verliezen. En verliezen is een blamage.’*

Met jouw woorden kun je de ander dus onbewust bergafwaarts of bergopwaarts laten gaan.

## Oefening 2.9 - Eén prettig woord dat een gesprek veranderde

Kun jij je een gesprek herinneren waarin je — dankzij één prettig woord — het hele gesprek een nieuwe impuls of richting gaf? Welk woord was dat?

### *Veel woorden hebben meer dan één betekenis*

Zelfstandige naamwoorden, werkwoorden en bijvoegingen kunnen verschillende betekenissen hebben, en diverse associaties en conditioneringen oproepen. Dat vraagt nogal wat van jou.

Heb je ooit op een zonnige dag iemand gevraagd waar hij of zij zin in zou hebben en voelde je de sfeer veranderen? En binnen een seconde besepte je dat die ander misschien jouw vraag niet begrepen heeft als iets leuks doen buiten de deur, maar eerder als iets in een kamer met een bed?

### Voorbeeld 2.10 - Alle betekenissen van een woord

Een woord kan hebben:

- een of meer letterlijke betekenissen
- een of meer figuurlijke betekenissen

- oude en ouderwetse betekenissen
- een nieuwe, jou nog onbekende betekenis
- een straattaal-betekenis
- een kroeg-betekenis
- een betekenis in een dialect
- een schunnige of dubbelzinnige betekenis
- associaties via klank (bijv. leiden/lijden)
- associaties via aanklevende herinneringen en conditioneringen
- associaties via bijkomende gebaren
- associaties met de tegengestelde betekenis

Zie je hoeveel er mogelijk is? Besef je hoe het Onbewuste van de ander geraakt kan worden en hoe dat jullie gesprek kan beïnvloeden?

Met de meeste woorden die jij uitspreekt of schrijft, wil je een bepaalde betekenis duidelijk maken aan de ander en als het ware vastleggen. En dat kan lukken: in het Bewuste van die ander raak je die betekenis, maar onbewust kan er bij die ander nog veel meer geraakt worden.

## Voorbeeld 2.11 - De vele betekenissen van het woord *zin*

Hier zijn een aantal van de vele betekenissen van het woord *zin*:

- *zin in patat/feestje/ontmoeting (toekomstgericht verlangen)*
- *de zin van het leven (zingeving)*
- *het heeft (geen) zin (nut/succes/mislukking)*
- *ik heb zin in je (seksueel)*
- *zin als synoniem voor zintuig (orgaan voor waarneming)*
- *ik zin op revanche (plannen, broeden, doel stellen)*
- *hij heeft iets in de zin (plannen, broeden, doel stellen)*
- *dat zint me niet (aanstaan/bevallen)*
- *in zekere zin heeft zij gelijk (opzicht)*
- *in de zin dat... (opzicht)*
- *een groep samenhangende woorden met betekenis: de meeste zinnen bestaan uit meer dan twee woorden*

Ja, het potentiële tegengestelde van een betekenis kan soms ook geraakt worden. Bijvoorbeeld: onzin, tegenzin, walging, afkeur. Net zoals er bij de uitspraak *we gaan het*



*dunnetjes overdoen* altijd mensen zullen zijn die — bewust of onbewust — ook aan dik en overgewicht denken.

Hoe meer jij je bewust bent van de vele mogelijke trefkansen die jouw woorden hebben, hoe groter je taalkracht wordt. Met andere woorden:

- je kunt bij de ander iets raken dat je juist graag wilt raken
- je kunt bij de ander ook iets tot rust brengen door bepaalde woorden (tijdelijk) achterwege te laten.

**De invloed van jouw woorden  
op de ander groeit aanzienlijk  
wanneer alle mogelijke betekenissen  
van elk gebruikt woord  
voor jou bekend zijn.**

**Voorbeeld 2.12 - Een aantal woorden met diverse  
betekenissen**

*zin — pakken — kloppen — waar — gemeen  
— vet — ons — weg — dik — tocht — stil — druk  
— bekend — meer — liggen — zorgen — slaan  
— ziek — fijn — goed uitgerust — vloeien — drukken  
— juist — gedragen — heet — net — vrij — lijken*

— *geven* — *last* — *bevallen* — *blik* — *leiden/lijden*  
— *sectie/sexy* — *koken* — *figuur* — *ophangen*  
— *lucht* — *slagen* — *zakken* — *liever* — *alleen* —  
*voelen* — *beter* — *knallen* — *eens* — *delen* — *ruiken*  
— *weer* — *meemaken* — *schuld* — *lopen* — *fijn*  
— *uitkijken* — *belasting* — *afmaken* — *echter* — *hart/*  
*hard* — *oplopen* — *opgeven* — *goed* — *leger* —  
*wijze* — *partner* — *geboeid* — *overgeven* — *horen* —  
*hoop* — *haast* — *bevatten* — *kop* — *licht* — *sensatie*  
— *uitslag* — *verkeert/verkeerd* — *aandoen* — *vol*  
— *lang geleden* — *laag* — *sturen* — *laat* — *wilt/wild*  
— *verlopen*.

***Ruiken*** en ***zorgen*** zijn mooie voorbeelden van woorden die zeer verschillende emoties kunnen oproepen.

*Ruiken*, het vermogen om een geur waar te nemen, staat ook voor stinken.

En *zorgen* zal in de meeste mensen het volgende raken:

- Zorgen voor jou: draagt koestering en verbinding in zich. Dit kan door de ander als prettig maar ook als onaangenaam ervaren worden.
- Zorgen om jou: draagt angst en wrijving in zich. Ook dit kan door de ander als prettig en als onaangenaam ervaren worden.

## Hagelschot of één kogel?

Jouw invloed op het begrip en de interne voorstelling van de ander wordt groter wanneer jij alle mogelijke betekenissen beseft van elk van jouw woorden. <Zie ook Hoofdstuk 8 over de interne voorstelling>

Je kunt het ook als volgt uitbeelden: een woord kan één kogel zijn (slechts 1 betekenis) en een woord kan een schot hagel zijn (veel betekenissen en associaties). Dat betekent vooral dat je een bepaald hagelschot-woord opzettelijk kunt gebruiken om diverse mogelijkheden te prikkelen... en dat je datzelfde woord natuurlijk ook opzettelijk kunt vermijden om zulke prikkelingen juist te voorkómen. Daaruit volgt: je kunt met opzet een woord gebruiken om in het Onbewuste van de ander iets teweeg te brengen. <Zie ook Hoofdstuk 6 over het Bewuste en het Onbewuste> Dat is het begin van meesterschap in taalkracht!



Een wat ongelukkige woordkeus door een taxi-bedrijf

## De invloed van woorden op pijnbeleving

Ben jij arts, verpleegkundige of medisch specialist? Blijf jij je — terwijl je spreekt en formuleert — afvragen wat de patiënt nodig heeft om te herstellen? Wat is diens verlangen, wat drijft hem of haar aan? Hoe ziet die patiënt de eigen toekomst? En als je ernaar vraagt, hoe formuleer je die zinnen?

### Oefening 2.13 - De wens in diverse bewoordingen

Wat is belangrijk voor jouw patiënt? Hoe zou jij zoiets vragen? Welke ingang neem je: A of B?

- 1    *A. Wil de patiënt geen pijn?*  
      *B. Of wil de patiënt comfortabele gevoelens in het lichaam?*
- 2    *A. Wil de patiënt weinig last van de gevolgen van de ingreep?*  
      *B. Of wil de patiënt een snel herstel en zo gauw mogelijk een herkenbaar gevoel van gemak en ontspanning?*
- 3    *A. Wil de patiënt minder moe zijn?*  
      *B. Of wil de patiënt weer energie en kracht voelen?*
- 4    *A. Wil de patiënt vrij zijn van angst?*  
      *B. Of wil de patiënt meer zelfvertrouwen en een*

**Nota bene:** kijk uit met zinnen met zalvende antwoorden als *het oude leventje weer kunnen oppakken*. In dat oude leventje kan van alles zitten wat meehielp aan het ontstaan of de instandhouding van de kwaal van de patiënt.

De slogan ***elk woord telt*** helpt je te onthouden jouw woorden heel zorgvuldig te kiezen: met één enkel woord kun je een gesprek een wending geven of het denken van de ander — vaak zelfs onopgemerkt — in een nieuwe en wellicht ongewenste richting sturen.

### Voorbeeld 2.14 - In het ziekenhuis

In het ziekenhuis kun je met taal echt een verschil maken. Stel je bent een arts en je gaat een klein stukje weefsel afnemen. De patiënt mag goed geïnformeerd worden over deze biopsie en diens medewerking is belangrijk.

Wat zeg je dan tijdens de handeling?

- *‘Dit kan een beetje gevoelig zijn’*
- *‘Dit kan een beetje pijn doen’*

Gevoelig? Of pijn? Zijn? Doen? Daar is wel een verschil...  
voor je gevoel, toch!? Stel dat jij die onzekere of bange  
patiënt bent. Wat wil jij dan het liefst horen?

In het algemeen geldt volgens Erickson dat jij bij de  
behandeling en begeleiding van mensen met pijn er abso-  
luut voor zorgt dat je geen woorden gebruikt die pijn op-  
wekken:

**‘In handling pain  
you should be very very careful  
to avoid harmful words.’**

Het is echt heel lang geleden dat Erickson tot de boven-  
staande uitspraken kwam via zijn eigen onderzoeken.  
Die vonden plaats tussen 1934 en 1970. Tegenwoordig  
bevestigen steeds meer onderzoeken zijn bevindingen dat  
woorden enorm veel invloed hebben.

**‘Woorden zijn in staat om lichaamseigen pijnstillers  
aan te maken die zorgen voor het pijnstillende effect.  
Dat is wetenschappelijk bewezen.’**

**Prof. dr. Jozien Bensing, gezondheidspsycholoog**

Woorden kunnen een ander de afgrond induwen terwijl die persoon niet eens langs het randje liep. Ik heb gehoord:

### **Voorbeeld 2.15 - Opnemen | Bij de psychiater**

Iemand met een lange geschiedenis van depressies en een aantal opnames (inclusief isoleercel) komt — met levenspartner — op controle. Eigenlijk gaat het in die periode best wel redelijk met deze patiënt. De psychiater meent echter dat de medicatie te laag is ingesteld en beveelt een hogere dosering aan. Preventief denken wellicht.

Ik kan deze inzichten niet bekritisieren omdat ik niet kan weten waarmee rekening werd gehouden. Ik ben geen medicus.

Waar ik de specialist uit dit voorbeeld echter wel op durf af te rekenen is het volgende. Nadat de patiënt en diens partner lichte protesten hadden laten horen over de verhoging van de medicijndosering, werd er — volgens de partner — gezegd: *‘Als het niet goed gaat, kunnen we je altijd nog laten opnemen.’*

*‘Als het niet goed gaat, kunnen we je altijd nog laten opnemen.’*

Dan geloof ik mijn oren niet... dat een medisch hulpverlener dat zegt... Twee dagen na die uitspraak werd de patiënt, over wie wij zojuist spraken, getroffen door zware depressie-aanvallen. Een hevige terugval. Zou deze psychiater dan wellicht ook nog denken: ‘Maar goed dat ik die dosering alvast verhoogd had, anders was het misschien nog veel erger geweest’?

Ik neem aan dat het duidelijk is: in de zin *‘Als het niet goed gaat, kunnen we je altijd nog laten opnemen’* heeft het woord *‘opnemen’* een suggestieve kracht van jewelste. *Opnemen* kan gemakkelijk een horizon vol gevoelens, ongewenste beelden en andere gedachten oproepen bij iemand die in een isoleercel heeft gezeten. En daarvoor is deze medicus verantwoordelijk.

Dat het in communicatie fout kan gaan, is echter ook het bewijs dat het beter kan gaan en goed. En is dat laatste niet de reden waarom je hier aan het lezen bent?

## ***De invloed van woorden op de toekomst***

En dan nog iets wat heel belangrijk is: is de verandering die



je teweegbrengt in de ander een goede verandering voor nu, voor over een jaar, voor over drie jaar, en zelfs voor het einde van diens leven?

Bij pijn verminderen bijvoorbeeld is het heel belangrijk om niet alle pijn in een bepaald gebied te laten verdwijnen. Pijnsignalen hebben een belangrijke waarschuwingsfunctie die je absoluut wilt behouden voor later. Wanneer Milton Erickson met zijn patiënten werkte, was dit zijn uitgangspunt:

**‘Tijdens coaching gebruik je woorden  
die het psychische leven van je patiënt  
op dat moment zullen beïnvloeden.**

**Je gebruikt suggestieve zinnen die zijn  
neurologische en fysiologische leven  
op dat moment zullen beïnvloeden.**

**Je gaat ook zijn psycho-neuro-fysiologische bestaan  
beïnvloeden dat hij over 20 jaar zal hebben.**

**Dus weet wat je zegt.**

**Weeg de gebruikte woorden af,  
vraag je af wat ze betekenen en zoek uit  
welke associaties de ander erbij kan hebben.’**

## Over 'uw' en 'jouw' en bezit

Er zijn een paar woorden die slechts één betekenis en heel veel invloed hebben: bezittelijke voornaamwoorden. Wanneer gebruik jij die bij (jouw) patiënten, cliënten, coachees, leerlingen en teamleden?

### Voorbeeld 2.16 - Heb je het of bestaat het in jouw leven?

Zeg je 'uw kwestie' of 'deze kwestie' tegen de ander?

Zeg je 'uw ziekte' of 'die ziekte'?

Zeg je 'uw probleem' of 'dit probleem'?

Zeg je 'uw depressie' of 'deze depressie'?

*Uw* en *jouw*: je gebruikt die woorden al snel. Maar *uw ziekte* klinkt voor de ander heel dichtbij ('ja, ik *ben* nu ziek' of 'ja, ik heb die ziekte'), terwijl er veel meer afstand voelbaar is in de formulering ('ja, *die* ziekte speelt zich op dit moment in mij af'). Bezittelijke voornaamwoorden hebben een enorme, psychologische kracht. Je kunt ze soms goed gebruiken en je kunt ze soms prima vermijden. <Zie ook Hoofdstuk 4 over hebben en zijn>

**Je kunt een bepaald woord  
opzettelijk gebruiken om  
diverse mogelijkheden te prikkelen,  
en je kunt datzelfde woord  
opzettelijk vermijden om  
zulke prikkelingen juist te voorkomen.**

### ***Moeilijke woorden met suggestieve kracht***

Moeilijke woorden zijn woorden die je meestal niet in huis, tuin en keuken gebruikt. Het zijn vaak vaktermen. Die komen pas in beeld wanneer een specifiek onderdeel van iets uit een groot en complex verschijnsel heel precies beschreven moet worden.

In de DSM-V, het handboek voor de classificatie van psychische stoornissen, staan er een aantal in de definitie van de psychische stoornis. Een psychische stoornis is:

*“... een syndroom, gekenmerkt door klinisch  
significante symptomen op het gebied van de  
cognitieve functies, de emotieregulatie of het  
gedrag van een persoon, dat een uiting is van een  
disfunctie in de psychologische, biologische, of ont-  
wikkelingsprocessen die ten grondslag liggen aan het  
psychische functioneren. Psychische stoornissen gaan*

*gewoonlijk gepaard met significante lijdensdruk en/of beperkingen in het functioneren op sociaal of beroepsmatig gebied of bij andere belangrijke bezigheden. Een reactie op een veelvoorkomende stressor of een verlies, bijvoorbeeld het overlijden van een dierbare, die te verwachten valt en cultureel wordt geaccepteerd, is geen psychische stoornis. Sociaal deviant gedrag (politiek, religieus of seksueel bijvoorbeeld) en conflicten die zich vooral afspelen tussen een individu en de maatschappij zijn geen psychische stoornissen, tenzij de deviantie of het conflict het gevolg is van disfunctioneren van het individu, zoals in het voorgaande wordt beschreven.”*

Zo. In deze beschrijving komen heel wat niet-alledaagse, relatief moeilijke woorden voor, al dan niet gecombineerd met ‘niet’. Betere taal om problemen te omschrijven bestaat er niet. De definitie is uiterst secuur en noodzakelijk voor de communicatie in de wereld van probleemgerichte beroepen. In de wereld van oplossingsgericht werken en het coachen worden zulke verklaringen echter niet gebruikt.

Hoe secuur geformuleerd dan ook... die definitie is gevaarlijk omdat de gebruikte termen vroeg of laat bij de patiënt

belanden. Via internet bijvoorbeeld. Dat kan niemand voorkomen. Die moeilijke woorden raken daar werelden vol associaties en conditioneringen die een geheel eigen leven gaan leiden, oude overtuigingen bevestigen en nieuwe overtuigingen laten ontstaan. Anders gezegd: de patiënt koppelt een heleboel eigen belevingen en ervaringen aan een specifiek woord dat juist gekozen werd om binnen het psychiatrische vakgebied voor eenduidigheid te zorgen. Die specifieke uitdrukkingen worden zo bommen vol suggestieve krachten.

Wil jij zelf op een nieuwe manier ervaren hoe deze definitie van de psychische stoornis binnenkomt in jouw brein en lichaam? Wil jij beleven wat er bij jou geraakt wordt? Om je die effecten goed te laten waarnemen, heb ik een aantal woorden uit de tekst weggehaald.

### **Voorbeeld 2.17 - Kernwoorden uit de definitie van psychische stoornis volgens de DSM-V**

Sluit even je ogen, voel even waar je bent, dat je leeft... dat je bestaat. En lees dan het volgende... en merk op wat elk woord met je doet:

*psychische — stoornis — syndroom — klinisch*

— *significant* — *symptomen* — *cognitie* — *emotie-*  
*regulatie* — *disfunctie* — *lijdensdruk* — *beperkingen* —  
*stressor* — *verlies* — *overlijden* — *dierbare* — *deviant*  
— *politiek* — *religieus* — *seksueel* — *conflicten* — *dis-*  
*functioneren*.

Wat deden die woorden en klanken met je? Kreeg je associaties? Kleurde je iets zelf in? Ordende je? Hoe bewaarde je jouw rust? Werden er emoties en gevoelens geraakt? Ontweek je iets? Of gebeurde er helemaal niets?

## ***Metaforen: de tunnel en de put***

Als hulp- of dienstverlenende professional bestuur je mensen met behulp van woorden en ben je erop gericht hen vooruit te helpen en beter te maken. De vraag is echter: ben jij je bewust van alle krachten die deze DSM-definitie van de psychische stoornis kunnen oproepen? Zie je het gevaar van de suggestie die indirect meelift op deze probleemgerichte aanpak?

Ter illustratie van deze kwestie gebruik ik graag de volgende twee beelden, waarin zowel (de aanpak van) het probleem als de oplossing voelbaar zijn: de tunnel en de put.

## Tunnel

Voordat je als arts, psycholoog of psychiater samen met de ander diens probleem en ziektebeeld onderzocht, schonk je hem of haar de hoop dat jullie samen naar het licht aan het eind van de tunnel zouden bewegen. Nu ben je echter eerst de andere kant op gegaan, dieper de tunnel in, bijvoorbeeld met die woorden *stoornis*, *syndroom*, *symptoom*, *disfunctie* en *beperking*. Dat is prima als je het probleem wilt definiëren en blootleggen in al zijn facetten, als je de casus wilt inpassen in een verhelderende ordening.

De vraag is echter: wanneer dat je gelukt is, waar ben je dan uitgekomen? En waar ga je daarna heen? Hoe? Hoe draai je die donkere tendens om en richt je jouw blik en die van de ander weer op het licht aan het eind van de tunnel?

En wat zijn je opties als de aard van het probleem niet meteen duidelijk wordt? Dan zit je daar, ergens in een donkere tunnel, samen met je patiënt.

## Put

In plaats van het beeld van de tunnel kun je ook dat andere bekende probleem-beeld gebruiken: als mensen om hulp vragen, zitten ze meestal *in de put*. En ze willen eruit. Jouw diagnose zal iemand waarschijnlijk (tijdelijk) dieper

de put in duwen, ook al krijgen sommige mensen door de herkenbaarheid van de diagnose juist het gevoel dat ze er enigszins uitkomen. Dat laatste kom ik soms tegen bij mensen met adhd.

Gelukkig kunnen we met behulp van deze metaforen ook (milde) vraagtekens zetten bij het gedrag, de overtuigingen en de vaardigheden van de hulpvrager. Waar wil deze persoon heen? Hoe kan hij of zij eruitkomen? Is dat ooit gelukt, ook al was het maar voor heel even? Hoe kwam dat? Wat zou nu een goede, eerste en kleine stap kunnen zijn?

En kunnen er voordelen kleven aan het verblijven in een tunnel... of aan het in de put zitten? (En durf jij die voordelen van die ander te aanvaarden?)

**De vaardigheden die je  
via deze training opdoet,  
gebruik je om allereerst de ander  
een belangrijk voordeel te bezorgen.**

Iemand met een rijke ervaring in het volgen van therapieën vertelde mij: *‘Als je uit de put wilt komen, moet je eerst stoppen met graven.’*



## Wat een pech met het woord 'ontspannen'

*Ontspannen* is een lastig woord in onze taal. Ont-spannen = niet-spannen. Ont-spanning = geen spanning. Dat is eigenlijk pech hebben, want de woorden *spannen* en *spanning* wil je als coach liever niet laten klinken.

We zullen desondanks beide woorden in deze taalkracht-training veel gebruiken. Al zijn er fraaie alternatieven voor ontspannen en ontspanning:

- rust en rustig
- relaxed
- zacht
- kalm
- alles mag
- veel is mogelijk
- alle tijd hebben.

Ik weet niet hoe het met jouw gemoed is, maar ik zucht hier even.

Fijn wat die laatste woorden alleen al met me doen.

Even bijkomen.

## • De beeldende kracht van een woord

Als we over gedachten spreken, dan is het noodzakelijk om een belangrijke onderverdeling te maken voor een helder begrip:

- **taaldenken** (volgordelijk denken, auditief digitaal <Zie Hoofdstuk 4>)
- **beelddenken** (visueel, ruimtelijk denken)

Wanneer je taal gebruikt, roep je bij iedere luisteraar taalgedachten op. Je roept ook emoties op, en lichamelijke gevoelens, verlangens en angsten. En wat het allerbelangrijkst is: jouw taal roept beelden op. En let op: vooral als mensen (tijdelijk) afhankelijk zijn van je, kunnen jouw woorden onbedoeld enorme consequenties hebben. Weet wat je zegt.

Beelden: ze zeggen meer dan 1000 woorden. Ben jij iemand die in zichzelf veel beelden ziet langskomen? Voorstellingen? Of heb je dat zelden door? Vrijwel elk geuit woord kan een gigantische beeldende kracht hebben, als een rots die van de bergtop afbreekt, naar beneden stuitert en zo een lawine van stenen veroorzaakt.

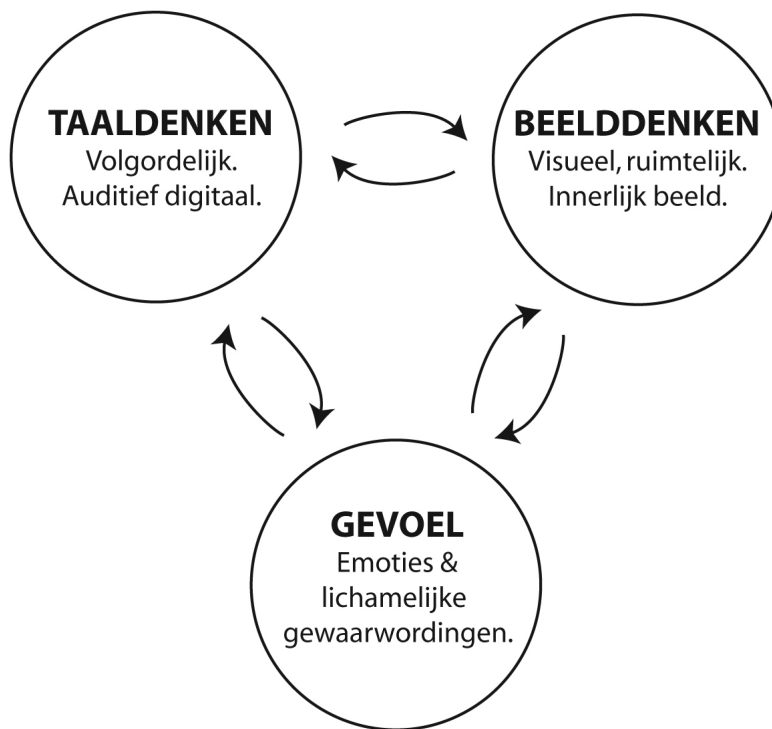
## *De innerlijke beelden die mensen hebben en krijgen bij woorden*



Ieder mens heeft taalgedachten en beeldgedachten en niet iedereen herkent dit gemakkelijk in zichzelf. En dan komen daar nog de gevoelens bij: emoties en lichamelijke gewaarwordingen. Dat is een complex gebeuren.

Drie belangrijke verschijnselen verdienen daarbij jouw aandacht:

- 1 - elk innerlijk beeld (beeldgedachte) zit vast aan lichamelijke gewaarwordingen en/of emoties.  
Omgekeerd geldt hetzelfde: lichamelijke gewaarwordingen en emoties roepen innerlijke beelden (beeldgedachten) op.
- 2 - elke taalgedachte zit vast aan een of meer beeldgedachten en bij elke beeldgedachte spelen taalgedachten mee.
- 3 - lichamelijke gewaarwordingen en emoties zijn óf het gevolg van prikkels van buiten óf het gevolg van beeld- en/of taalgedachten. En lichamelijke gewaarwordingen en emoties kunnen op hun beurt weer beeld- en taalgedachten oproepen.



Het complexe geheel van beelddenken, taaldenken en gevoelens

### Voorbeeld 2.18 - Woorden, beelden en gevoel

Soms krijg je een goedbedoelde waarschuwing van iemand die zich zorgen om je maakt. Liefdevolle opmerkingen zijn het, vol gevaar.

- *‘Kijk uit dat je geen ongeluk krijgt.’*
- *‘Kijk je wel uit dat je geen burn-out krijgt?’*

Welke beelden en gevoelens komen er bij jou op via de volgende oefening?

## Oefening 2.19 - Ontdek jouw beeld en voorstelling bij het woord

*‘Ga jij nog weleens met de bus?’*

Stop! Welk beeld heb jij nu bij het woord ‘bus’?

Welke kleuren zie je? Hoe groot is de bus? Rijdt-ie of staat-ie stil? Zit er een chauffeur in? Is dat een man of een vrouw? In uniform? Kijkt hij of zij je aan? Bril dragend? Haarkleur? Stemgeluid?

Bij elk zelfstandig naamwoord hebben wij in ons brein een beeld of een filmpje. Meestal zonder dat we dat zelf door hebben. Het gaat heel snel. Ook jouw toehoorder heeft vaak niet in de gaten dat er in diens brein beelden opgeroepen worden wanneer jij een zelfstandig naamwoord uitspreekt.

Goed. Vergelijk nu die zin ‘Ga jij nog weleens met de bus?’ eens met de volgende:

*‘Ga jij nog weleens met het vliegtuig?’*

Zie je nu de beelden in jouw hoofd veranderen? Ander vervoersmiddel... andere omgeving. Andere geluiden. Andere hoeveelheid bagage? Andere afscheidsrituelen? Andere wachttijden. Andere vormen van vrees? Wie draagt er een zonnebril?

In deze taalkrachttraining leer je voornamelijk met jouw taal de ander naar het licht te brengen. Anders gezegd: een gesprek is goed wanneer die persoon na afloop een beter gevoel heeft dan aan het begin van het gesprek... én een eerste kleine stap herkent in de richting van diens gewenste doel.

Weet dus welke beelden en gevoelens je met jouw woorden bij iemand zou kunnen raken en oproepen. En besef het volgende: wanneer een mens zich iets herinnert, dan beleeft hij of zij dat weer kortstondig, en in meer of mindere mate, opnieuw en ook als nieuw.

**Vraag je in elk gesprek af:  
welke plaatjes of filmpjes wil ik  
die ander laten zien?**

**Want die plaatjes of filmpjes  
zeggen meer dan 1000 woorden.**

***Aan elk zelfstandig naamwoord heeft het brein  
een beeld gekoppeld***

*Elk woord telt* betekent vooral: elk zelfstandig naamwoord telt. Bij het horen van een zelfstandig naamwoord krijgt een

mens — bewust of onbewust — een plaatje of een filmpje in het hoofd. En (opgeroepen) beelden zeggen meer dan 1000 woorden.

Ga je weleens naar de film? O, wat vraag ik nou? Wat komt er nu — in een fractie van een seconde — wel niet allemaal voorbij in jouw hoofd: bioscoopzaal, met wie, welke stad, omgeving bioscoop, gevel, welke film, acteur, actrice, kleur van de stoelen, volle zaal of leeg, te hard geluid, popcorn, gelachen, gehuild, drankje na, gesprek, middel van vervoer, alleen naar huis?

### **Oefening 2.20 - Herken de beelden bij zelfstandige naamwoorden**

Vraag iemand om de woorden aan het eind van dit voorbeeld voor te lezen.

Welk beeld, of welke beelden, roept elk zelfstandig naamwoord op in jou? En wat ervaar je nog meer? Wat laat elk woord in jouw binnenste gebeuren? Welke betekenis hoor je het eerst? Maak je op de een of andere manier een lichamelijke beweging? Verandert de spierspanning ergens? Kuch je? Valt je plotseling een bepaald deel van je lichaam op? Voel je misschien ineens ergens een prikkeling of een verandering in warmte? Soms is

dat heel duidelijk, soms is het een beetje versluierd of verstopt. Je kunt ook iets ruiken of proeven. Misschien komt er speeksel vrij of veranderde je hartslag even... Of stokt je ademhaling. Of adem je ineens even dieper.

Hier komen de voor te lezen woorden:

*slagersmes — bel — kruis — baby — geheim —  
politieauto — gordijn — ontbijten — strand — strelen  
— pizza — kras — draad — bijten — stel — rook —  
pincet — wind*

## **Oefening 2.21 - De beeldende kracht van zelfstandige naamwoorden**

Hierna volgen een groot aantal zelfstandige naamwoorden met beeldende kracht:

|               |              |                |                |                   |
|---------------|--------------|----------------|----------------|-------------------|
| <i>fiets</i>  | <i>brug</i>  | <i>rust</i>    | <i>stank</i>   | <i>straat</i>     |
| <i>tafel</i>  | <i>pop</i>   | <i>taart</i>   | <i>geld</i>    | <i>teken</i>      |
| <i>vest</i>   | <i>mes</i>   | <i>brand</i>   | <i>plezier</i> | <i>lied</i>       |
| <i>worst</i>  | <i>spel</i>  | <i>koffie</i>  | <i>bril</i>    | <i>zeep</i>       |
| <i>bries</i>  | <i>vraag</i> | <i>lef</i>     | <i>gevoel</i>  | <i>regen</i>      |
| <i>geduld</i> | <i>pijn</i>  | <i>woorden</i> | <i>gordijn</i> | <i>verpakking</i> |
| <i>hout</i>   | <i>diner</i> | <i>knal</i>    | <i>dier</i>    | <i>chocola</i>    |
| <i>cadeau</i> | <i>viool</i> | <i>hitte</i>   | <i>blik</i>    | <i>pijn</i>       |
| <i>tocht</i>  | <i>lol</i>   |                |                |                   |



Welke van de bovenstaande woorden passen in de volgende zinnen op de plek van de puntjes?

- *Zij zaten onder de .....*
- *Als ik ..... had, zou mijn leven veel gemakkelijker zijn.*
- *‘Wat was dat voor een .....', fluisterde zij hem in het oor.*
- *Hij keek voor het eerst in zijn leven verbaasd naar een .....*
- *Zij wist niet hoe ze ..... met ..... moest presenteren.*
- *Samen genoten ze van de .....*
- *Wisten jullie niet dat die ..... oud was?*
- *A had een ..... gewonnen en B het fel begeerde ....., maar beiden waren er niet tevreden mee.*
- *Die peuter vond de ..... interessanter dan het .....*
- *‘Ik wil .....', zei de vermoeide patiënt.*

## ***Aan elk werkwoord heeft het brein een beeld gekoppeld***

*Elk woord telt* betekent ook: elk werkwoord telt. Want ook bij elk werkwoord zien we in ons hoofd — bewust of

onbewust — een plaatje of een filmpje, vaak met geluiden  
(*of is juist de stilte erin opmerkelijk?*).



In de drie zinnen van het volgende voorbeeld verandert alleen het werkwoord en daarmee krijg je meteen drie verschillende associaties. En dus drie verschillende interne voorstellingen. <Zie ook Hoofdstuk 8 over interne voorstellingen>

### **Oefening 2.22 - Wat werkwoorden kunnen teweegbrengen (1)**

Welke beelden en gevoelens komen bij jou naar boven door de volgende zinnen?

- Hij is thuis.
- Hij zit thuis.
- Hij ligt thuis.
- Hij hangt thuis.

En wat verandert er in je beeldende denken en je gevoel bij het horen van de zinnen uit de volgende oefening?

## Oefening 2.23 - Wat werkwoorden kunnen

### teweegbrengen (2)

Oefening voor twee personen. Vraag iemand om de volgende zinnen aan je voor te lezen. En lees ze later zelf ook voor aan de ander. Varieer met versnellen, vertragen en pauzeren. Speel ook met de volgorde van deze zinnetjes. Luister eventueel met gesloten ogen. Praat daarna samen over de effecten die jullie gewaarwerden.

*1 De vrouw loopt naar huis.*

*2 De vrouw stampvoet naar huis.*

*3 De vrouw vliegt naar huis.*

*4 De vrouw slentert naar huis.*

*5 De vrouw strompelt naar huis.*

*6 De man strompelt naar huis.*

*7 De vrouw wandelt naar huis.*

*8 De vrouw vlucht naar huis.*

*9 De vrouw huppelt naar huis.*

*10 De vrouw rijdt naar huis.*

### *Hoe bijgevoegde woorden het beelddenken beïnvloeden*

Ook met bijvoeglijke naamwoorden geef je wendingen aan

de gedachten, gevoelens en beelden die opgeroepen worden. Vergelijk maar eens *‘Wat vind jij het meest aangenaam aan vrouwen?’* (aan wie denk je nu?) met *‘Wat vind jij het meest aangenaam aan sterke vrouwen?’* (aan wie denk je nu?).

Bijwoordelijke bepalingen tellen ook. Vergelijk maar eens *‘Ik voel me de laatste tijd goed’* met *‘Ik voel me de laatste tijd vaak goed’*. Bij die laatste zin kan ook de situatie in zicht komen waarin je je even minder goed voelde.

### Oefening 2.24 - Proef de kracht en het gewicht van elk woord

Vergelijk — per regel — de volgende zinnen in de kolommen A en B.

Voel wat één ander woord toevoegt of juist weghaalt. Is dat kracht? Een wending in betekenis? Extra mogelijkheden? Of juist beperkingen?

#### **A**

- Verschrikkelijk goed!
- Hoe gaat het met je?
- Hoe weet je dat?
- Dat kan iedereen leren.
- Hoe zou jij dat doen?

#### **B**

- Heel goed!
- Hoe goed gaat het met je?
- Hoe weet je dat zeker?
- Dat kan vrijwel iedereen leren.
- Hoe zou jij dat liever doen?

- 
- |                                              |                                                   |
|----------------------------------------------|---------------------------------------------------|
| • Hoe ziet jouw leven er over vijf jaar uit? | Hoe ziet jouw ideale leven er over vijf jaar uit? |
| • Wat kan een mens hiervan leren?            | Wat kan een intelligent mens hiervan leren?       |
|                                              | Wat kan een mens hier soms van leren?             |
| • Wat lijkt jou het beste?                   | Wat lijkt jou het allerbeste?                     |
| • Wat is de eerstvolgende stap?              | Wat is de eerstvolgende belangrijke stap?         |
| • Hoe zullen we dat voltooien?               | Hoe zullen we dat met plezier voltooien?          |
| • Kun je iets verzinnen?                     | Kun je onopvallend iets verzinnen?                |
| • Wat is een oplossing waard?                | Wat is een slimme oplossing waard?                |

**Hou er rekening mee  
welke beelden mogelijk  
door elk van jouw woorden opgewekt  
kunnen worden  
in het voorstellingsvermogen  
van de ander.**

## • De beroemde 7%-38%-55%-regel van Albert Mehrabian

Misschien heb je tijdens het lezen van dit hoofdstuk even gedacht: *‘Ja, ho eens even! Woorden zijn helemaal niet zo belangrijk; je lichaamstaal en intonatie zijn veel belangrijker!’*

Dan heb jij gehoord over het inzicht van psycholoog Albert Mehrabian: de 7%-38%-55%-regel.

Tja, daar sta ik dan met mijn beweringen over taal. Dan lijkt mijn stelling — *elk woord telt* — vreemd en onjuist. Terwijl het zo belangrijk is om alle betekenissen te beseffen van elk woord dat je uitspreekt! Terwijl het zo belangrijk is om in te schatten welke betekenissen andere mensen aan jouw woorden kunnen geven en welke associaties zij daarbij kunnen beleven. Hoe kan Mehrabian dan gelijk hebben en tegelijkertijd *elk woord telt* waar zijn?

### ***Wanneer geldt de 7%-38%-55%-regel van Mehrabian?***

In vrijwel elke communicatie spelen vroeg of laat emoties mee. We willen ons goed voelen, veilig, gezien en gehoord,

gerespecteerd. En het liefst communiceren we over wat belangrijk is voor ons.

Volgens Mehrabian geldt de 7%-38%-55%-regel pas *als er in de communicatie tussen mensen iets fout gaat*. Pas als de geuite woorden niet waar lijken te zijn. Dus wanneer er emoties opspelen en de woorden niet lijken te kloppen met de lichaamstaal van de spreker en diens intonatie.

Stel: meneer A zegt iets tegen mevrouw B én... B voelt dat er iets niet klopt. Er rijzen vraagtekens over wat er door A beweerd wordt. Mevrouw B voelt dat 'er iets is', maar wat? In haar wordt dan een ware detective wakker. Er wordt gezocht en gecheckt: wat klopt wel, wat niet? En in deze zoektocht naar de waarheid tellen de woorden maar voor 7% mee. De uiteindelijke conclusie van mevrouw B wordt nu voornamelijk bepaald door de manier waarop zij de intonatie (38%) van meneer A begrijpt en bovenal diens lichaamstaal (55%).

Daarom is het in elke mondelinge communicatie zo belangrijk dat elk woord klopt met je intonatie, mimiek en lichaamshouding (je lichaamstaal). Met je attitude.

Elk woord telt. Vanaf de eerste seconde van elk contact.

En in schriftelijke communicatie is het heel belangrijk om je voor te stellen hoe de ander jouw tekst leest en welke intonatie hij of zij *denkt* te horen. Wellicht ziet die lezer zelfs jouw lichaamstaal voor zich! Dat maakt schriftelijke communicatie nog uitdagender en moeilijker dan de mondelinge.





## Samenvatting Hoofdstuk 2



In dit hoofdstuk ervoeren we hoe een woord — zowel in jezelf als in een ander — beelden, associaties, conditioneringen, herinneringen, emoties en lichamelijke gewaarwordingen kan opwekken. En je besepte dat er bij een ander door een bepaald woord niet dezelfde beelden, associaties, herinneringen, emoties en lichamelijke gewaarwordingen zullen ontstaan als bij jou.

In het volgende hoofdstuk ontdek je waarom het woord *heel* een van de gezondste woorden is in de Nederlandse taal.